

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP HARGA DAN KELENGKAPAN PRODUK DALAM
BERBELANJA DI TOSERBA SINAR MAS DAN ROXY SWALAYAN
(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

LAURENSIA MUKU

2017410651

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Laurensia Muku
Nim : 2017410651
Judul : Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dan Kelengkapan Produk Dalam Berbelanja Di Toserba Sinar Mas Dan Roxy Swalayan

Ende, 03 Februari 2022

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 03 Februari 2022

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi








Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 01 | : <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u> NIDN.0826097401 | 1. |  |
| 02 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u> NIDN.'0829069001 | 2. |  |
| 03 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM</u> NIDN. 0831108301 | 3. |  |
| 04 | : <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u> NIDN. 0814109101 | 4. |  |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u> NIDN. 0825077101 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dan Kelengkapan Produk Dalam Berbelanja Di Toserba Sinar Mas Dan Roxy Swalayan Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 03 Februari 2022** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 03 Februari 2022



Laurensia Muku
Nim : 2017410651

MOTTO

Hargai dirimu, hargai prosesmu tanpa berpikir bahwa dirimu tak layak dan orang lain lebih baik darimu.

(Rensa Muku)

PERSEMBAHAN

Peneliti Mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pebandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dan Kelengkapan Produk Dalam Berbelanja Di Toserba Sinar Mas Dan Roxy Swalayan”** skripsi ini Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senan tiasa hadir menyertai dan menuntut peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Yeremias Wolo dan Alm. Mama Susana Owa yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada di bangku pendidikan dan selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Sahabat- sahabatku Fenan, Ina , Lian, Vivin, Eman dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang setia menemani serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materi dalam menyelesaikan studi.
4. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2017 yang senantiasa mendukung penulis.

5. Bapak ibu dosen Program Studi Manajemen yang satu persatu tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas bimbingan dan motivasi untuk saya, terimakasih sudah dengan sabar membimbing saya, terimakasih sudah menegur saya bila saya salah, terimakasih untuk semuanya selama saya masih berada di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Univeristas Flores
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan Berkat yang Melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dan Kelengkapan Produk Dalam Berbelanja Di Toserba Sinar Mas Dan Roxy Swalayan**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjan S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dalam penelitian ini, Banyak pihak yang telah berperan dalam memberikan bimbingan, arahan saran dan kritik serta semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Study Manajemen
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Pembimbing II Yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar dapat mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Laurensia Muku. 2017410651. Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dan Kelengkapan Produk Dalam Berbelanja Di Toserba Sinar Mas Dan Roxy Swalayan. Skripsi. Ende. Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM, Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan harga serta kelengkapan produk yang ada di Toserba Sinar Mas dan Roxy Swalayan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang di gunakan adalah uji *t-test*. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 1397 responden dan sampel sebanyak 93 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap harga pada Toserba Sinar Mas dan Roxy Swalayan, perbedaan tersebut dibuktikan dengan hasil uji beda yang menunjukkan dengan nilai signifikasinya 0,000 lebih kecil dari 0,5. (2) terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap kelengkapan produk pada Toserba Sinar Mas dan Roxy Swalayan. Perbedaan tersebut dibuktikan dengan hasil uji beda yang menunjukkan dengan nilai signifikasinya 0,000 lebih kecil dari 0,5. (3) terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap harga dan kelengkapan produk pada Toserba Sinar Mas dan Roxy Swalayan. perbedaan tersebut dibuktikan dengan hasil uji beda yang menunjukkan dengan nilai signifikasinya 0,000 lebih kecil dari 0,5.

Kata Kunci : kepuasan konsumen, harga, dan kelengkapan produk.

ABSTRACT

Laurensia Muku. 2017410651. Comparative Analysis of Consumer Satisfaction on Prices and Completeness of Products in Shopping at Sinar Mas and Roxy Supermarkets. Essay. Ende. Advisor I Lambertus Langga, SE., M.Sc. Advisor II Maria Endang Jamu, SE., MM, Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University. 2022.

This study aims to determine the price comparison and completeness of the products in the Sinar Mas Toserba and Roxy Swalayan. The type of research used is comparative research with a quantitative approach. The data analysis technique used is the t-test. The population in this study consisted of 1397 respondents and a sample of 93 respondents.

The results of the research show that: (1) there is a difference in the level of consumer satisfaction with prices at the Sinar Mas and Roxy Swalaya department stores, the difference is proven by the results of the different test which suggest that the significance value is less than 0.000. (2) there are differences in the level of consumer satisfaction with product availability at Sinar Mas and Roxy Swalaya's department stores. This difference is proven by the results of the different test which are favorable with a significance value of 0.000 which is less than 0.5. (3) there is a difference in the level of consumer satisfaction with prices and product availability at Sinar Mas and Roxy Swalaya's department stores. The difference is proven by the results of the different test which is favorable with a significant value of 0.000 which is less than 0.5.

Keywords: satisfaction, consumption, price, and product availability.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| MOTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhikepuasan Konsumen | 10 |
| 2.1.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen | 11 |
| 2.1.3 Harga Jual..... | 11 |
| 2.1.3.1 Pengertian Harga Jual | 11 |
| 2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga Jual..... | 12 |
| 2.1.3.3 Faktor-faktor yang menentukan harga jual | 14 |
| 2.1.3.4 Indikator harga jual | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.4 Kelengkapan Produk | 16 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kelengkapan Produk | 16 |
| 2.1.4.2 Faktor Penting Pemilihan Produk Yang Akan Dijual | 17 |
| 2.1.4.3 Strategi Ragam Penduduk | 19 |
| 2.1.4.4 Indikator Kelengkapan Produk | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesisi | 22 |
| 2.4 Kerangka Penelitian | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Populasi Dan Sampel | 26 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 27 |
| 3.4 Devenisi Operasional Variabel | 27 |
| 3.5 Sumber Data..... | 29 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 3.7.1 Analisis Data Deskriptif..... | 30 |
| 3.7.2 Uji Validitas | 30 |
| 3.7.3 Uji Reabilitas..... | 31 |
| 3.7.4 Uji Normlitas..... | 32 |
| 3.7.5 Uji Beda (T-Test) | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 34 |
| 4.1.1 Toserba Sinar Mas..... | 34 |
| 4.1.1.1 Sejarah Sinar Mas | 34 |
| 4.1.1.2 Visi Misi Sinar Mas | 34 |
| 4.1.2 Roxy Swalayan..... | 35 |
| 4.1.2.1 Sejarah Roxy Swalayan..... | 35 |
| 4.1.2.2 Visi Misi Roxy Swalayan..... | 35 |
| 4.2 Deskripsi Responden..... | 35 |
| 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 37 |
| 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan | 38 |
| 4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Di Toserba Sinar Mas | 39 |
| 4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Di Roxy Swalayan..... | 40 |
| 4.3 Analisis Data | 41 |
| 4.3.1 Statistik Deskriptif | 41 |
| 4.3.2 Uji Validitas | 42 |
| 4.3.2.1 Uji Validitas Sinar Mas..... | 43 |
| 4.3.2.2 Uji Validitas Roxy Swalayan | 44 |
| 4.3.3 Uji Reabilitas..... | 46 |
| 4.3.3.1 Uji Reabilitas Sinar Mas | 51 |
| 4.3.3.2 Uji Reabilitas Roxy Swalayan | |
| 4.3.4 Uji Normalitas..... | |
| 4.3.4.1 Uji Normalitas Sinar Mas..... | |
| 4.3.4.2 Uji Normalitas Roxy Swalayan..... | |
| 4.4 Uji Hipotesis..... | |
| 4.5 Pembahasan | |
| BAB V PENUTUP | 58 |
| 5.1 Kesimpulan | 58 |
| 5.2 Saran..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Data Perbandingan Harga Produk..... | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 Devenisi Operasional | 28 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 36 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 37 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan | 38 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Di Toserba Sinar Mas .. | 39 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Di Roxy Swalayan | 40 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif | 41 |
| Tabel 4.7 Uji Valitas sinar mas | 42 |
| Tabel 4.8 Uji validitas roxy swalayan | 44 |
| Tabel 4.9 Uji reabilitas Toserba Sinar Mas..... | 45 |
| Tabel 4.10 Uji reabilitas Roxy Swalayan..... | 46 |
| Tabel 4.11 Uji normalitas sinar mas | 46 |
| Tabel 4.12 uji normalitas roxy swalayan | 46 |
| Tabel 4.13 uji beda harga | 46 |
| Tabel 4.14 Independent Samples Test | 47 |
| Tabel 4.15 Uji Beda Kelengkapan Produk..... | 48 |
| Tabel 4.16 Independent Samples Test | 48 |
| Tabel 4.17 Uji Beda Kepuasan Konsumen | 49 |
| Tabel 4.18 Independent Samples Test | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 kerangka berpikir..... | 25 |
| Gambar 4.1 Diagram lingkaran berdasarkan jenis kelamin` | 36 |
| Gambar 4.2 Diagram lingkaran berdasarkan umur | 37 |
| Gambar 4.3 Diagram lingkaran berdasarkan jurusan..... | 38 |
| Gambar 4.4 Diagram lingkaran berdasarkan pembelian di sinar mas | 39 |
| Gambar 4.5 Diagram lingkaran berdasarkan pembelian di roxy | 40 |